

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. Wahyu. 2009. Manajemen Operasi Jasa. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Arikunto. 2008. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta
- Afandi, Zainal dan Nur, Liliek. 2016. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Gule Kepala Ikan Mas Agus Madisun. Media Mahardika Vol, 14 No. 2 Januari 2016. STIE Dharma Iswara: Madiun.
- Alfani, H. Muhammad dan Hadini, Muhammad. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Citra Rasa Banjarmasin. Al'Ulum Vol. 54 No. 4 Oktober 2012 halaman 15-22. Universitas Islam: Kalimantan.
- Alimul Hidayat, Aziz. 2009. Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data. Jakarta: Salemba Medika.
- Ali Hasan. 2008. Marketing. Media Utama, Yogyakarta.
- Amir, M. Taufiq. 2012. Manajemen Strategik :Konsep dan Aplikasi. Jakarta: RajawaliPers.
- Basu Swastha. 2005. Manajemen Penjualan, Cetakan ke-duabelas. Penerbit Liberty Yogyakarta: Yogyakarta
- Basu Sastha. 2009. Manajemen Penjualan. Yogyakarta: BPFE.
- Bloom Paul N, Louise N. Boone. 2006. Strategi Pemasaran Produk. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.
- Buttle, Francis. 2007. Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan). Bayumedia. Jakarta.
- Cheng, Chin Chan, Chiu, Shao-I et al. *A Study on Explorating the relationship between costumers satisfaction and loyalty in the fast food industry: With relationship inertia as a mediator.* African Journal of Business Management Vol, 5 (13), pp. 5118-5126, 4 July 2011. National Chung Hsing University: Taiwan.
- Consuegra, D., Molina, A., dan Esteban, A. 2007. "An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: an Empirical Analysis in Service Sector". Journal of Product & Brand Management. Vol.1, No.7, pp 459-468.
- Endratama, Dewanto. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Penggan (Studi Pada Rumah The " Ngoro Donker"). Naskah Publikasi. Universitas Muhammadiyah: Surakarta.

- Familiar, Kukuh dan Maftukhah, Ida. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Managemebnt Analysis journal 4 (4) (2015)*. Universitas Negeri Semarang: Semarang.
- Fandy, Tjiptono. 2004. Strategi Pemasaran, Edisi Keuda. Andi Offset: Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2012. Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMS SPSS 19 (Edisi Kelima). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Haghighi, Mohammad, Dorosti, Ali and et. Al. 2012. Evaluation of factors affecting customer loyalty in the restaurant industry. *African Journal of Business Management Vol, 6(14), pp. 5039-5046, 11 April 2012. University of Teheran: Iran.*
- Handayani, Wilujeng, dan Soliha, Euis. 2015. Citra dan Persepsi Harga Dalam Mempengaruhi Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Bussines Centre SMK Negeri 2 Semarang). Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu Call For Papaers Unisbank ISBN: 978-979-3469-81-8. Universitas Stikubank: Semarang.
- Hasanah, Uswatun, dan Harti. 2012. Pengaruh Keragaman Menu, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai variabel Intervening pada Waroeng “SS” (Spesial Sambel) Surabaya. *Jurnal Volume 01 Nomor 1 Tahun 2012, 0 - 216*. Universitas Negeri Surabaya: Surabaya.
- Jill Griffin. 2005. Cuetomer Loyalty, Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakata: Erlangga.
- Kotler dan Keller, 2007. Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1, PT.Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium diterjemahkan Benyamin Molan. PT. Prenhallindo: Jakarta.
- Lupiyoadi , Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Pirbadi, Dessy. 2014. Pengaruh *Product Quality, Service Quality, Image* terhadap *Loyalty* melalui *Satisfaction* Pada Restoran Sunda Di Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa Volume 7, No, 1 Tahun 2014*. Universitas Trisakti: Jakarta.
- Sulistyadi, Suryawan Andi dan Oetomo, Hening Widi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Aksesibilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal dIlmu dan Riset Manajemen: Volume 5, Nomor 3, Maret 2016*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia: Surabaya.
- Sembiring, Inka Janita dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan

McDonald's MT. Haryono Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 15 No. 1 Oktober 2014. Universitas Brawijaya: Malang.

Stanton, Wiliam J. 1998. Prinsip Pemasaran Edisi Ketujuh Jilid 1 . Jakarta: Erlangga.

Sugiyono, (2008). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta.

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif & RND. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang, 2013. Perilaku Konsumen. CAPS (Center of Academy Publishing Service): Yogyakarta.

Sutedja, Wira. 2007. Panduan Layanan Konsumen. Jakarta: PT. Grasindo.